



UNIVERSITAT
JAUME I

TRABAJO FINAL DE GRADO

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL LUGAR DE TRABAJO

- Tutor: Francisco Trujillo Pons
- Alumna: Yone Carbó Mascarós
- Titulación: Recursos Humanos y Relaciones Laborales
- Curso académico: 2015/2016

Índice

1. El concepto de riesgos psicosociales: una primera aproximación.....	3
2. Los factores psicosociales de riesgo.....	4
3. Los riesgos psicosociales	5
4. Principales riesgos psicosociales	7
4.1 El estrés	7
4.2 El <i>Burnout</i> o síndrome de estar quemado.	8
4.3 Acoso sexual.....	9
5. Acoso moral en el trabajo o <i>mobbing</i> . Delimitación Jurídica.....	11
5.1 Concepto	11
5.2 Elementos que integran la conducta.	13
a) Sujeto.	14
b) La conducta	14
c) Los comportamientos.....	15
d) Finalidad.....	17
5.3 Nota Técnica preventiva número 476 INSHT	17
a) Fases.....	17
b) Consecuencias.....	19
c) Intervención	21
5.4 Marco Normativo	22
5.5 El tratamiento del <i>mobbing</i> en la negociación colectiva. Una tipología.....	29
6. Conclusiones.....	35
7. Bibliografía	36

1. El concepto de riesgos psicosociales: una primera aproximación.

La Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT) publicó en 1984 uno de los primeros documentos oficiales e internacionales sobre los factores psicosociales en el trabajo “*Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y control*”.

La OIT define los factores psicosociales en el trabajo como “(...) *interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo*”¹. Desde esta perspectiva, cuando las condiciones organizacionales son adecuadas conducen a la motivación y satisfacción y bienestar laboral, mientras que cuando éstas son inadecuadas, conducen al trabajador a la enfermedad, el accidente, el agotamiento y el estrés.

En 1988 se hace público un segundo documento histórico relacionado con los factores psicosociales en el trabajo “*Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*”², editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Cabe destacar la diferencia que indica El-Batawai (1988) entre el doble efecto de los riesgos psicosociales, pudiendo ser negativos o positivos.

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008)³ proponen marcadores organizaciones y laborales que se recogen en un listado de factores psicosociales. Estos autores diferencian dos tipos de factores: los organizacionales y los laborales.

Dentro de los factores organizaciones, diferencian entre factores de política y filosofía (relación trabajo-familia, gestión de los recursos humanos, política de seguridad y salud, la responsabilidad social corporativa y la estrategia empresarial); cultura de la organización (que cuenta con la política de relaciones laborales así como las informaciones, comunicaciones, y justicia organizacionales y las tareas de supervisión y liderazgo); y, por último, las relaciones laborales (clima laboral, representación

¹ OIT Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT;1986.

² Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.

³ Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. I. En S.Leka & T. Cox (Eds.), *The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF* (pág. 17-36). Nottingham: I-WHO.

sindical, convenios colectivos).

Por otro lado, los factores laborales cuentan con las condiciones de empleo (tipo de contrato, salario percibido y diseño de carreras), el diseño del puesto (rotación de puestos y trabajo grupal), y la calidad en el trabajo (uso de habilidades personales, demandas laborales, autonomía, seguridad física en el trabajo, apoyo social, horas de trabajo y posibilidad de teletrabajo).

Es de gran importancia señalar que tanto los factores laborales como los organizacionales tienen efectos positivos y negativos.

Con la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995), las empresas están obligadas a proteger la salud de los trabajadores, entendiendo salud como “*estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones y/o enfermedades*”(OMS, 1946). Con la introducción del RD39/1997 de los Servicios de Prevención, en el anexo VI, se describe la formación necesaria para el técnico superior en prevención de riesgos laborales y reconoce la especialidad de Ergonomía y Psicosociología Aplicada, reconociendo con ello los factores psicosociales de riesgo

2. Los factores psicosociales de riesgo

Los factores psicosociales aluden a la estructura organizacional⁴ (cultura de la organización, diseño del puesto, clima laboral, calidad en el trabajo...) y, como se ha mencionado anteriormente, pueden tener efectos tanto negativos como positivos, mientras que los factores psicosociales de riesgo se refieren a las condiciones organizacionales: son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y al bienestar del trabajador (Benavides et al. 2002), actuando como factores desencadenantes del estrés laboral y la tensión (Peiró, 1993).

Los factores de riesgo psicosocial tienen sus propias características. Algunas de ellas son las siguientes:

- 1) Se extienden en el espacio y en el tiempo. Los factores de riesgo psicosocial, son características generales de la organización, por lo que difícilmente pueden estar limitados a un momento concreto. El resto de factores de riesgo pueden ser situados en espacio y tiempo, como los riesgos de seguridad. Una característica común de los riesgos psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima social no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento espacial,

⁴ Mintzberg, H. Structure in fives: designing effective organizations. Englewood Cliff, N.J.: Prentice Hall; 1993

son características globales de la empresa o de la organización (Rick y Briner, 2000).

- 2) Son difíciles de objetivar. Los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones no tienen unidades propias de medida. Mientras que por ejemplo el ruido o la temperatura pueden ser medidos, la cohesión grupal o la comunicación en una organización presentan una gran dificultad a la hora de ser medidos objetivamente.
- 3) Afectan a otros riesgos. Todos los factores externos acaban afectando al trabajador como ser humano. Cuando aumentan los factores psicosociales de riesgo, aumentan los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. También puede producirse de modo contrario, es decir, que los factores de seguridad, de higiene y de ergonomía influyeran en los factores psicosociales
- 4) Tienen escasa cobertura legal. La legislación en relación con los aspectos psicosociales se ha desarrollado alrededor de la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo cual puede ser inefectivo tanto para los empresarios como para los trabajadores e incluso para la Inspección de Estado.
- 5) Están moderados por otros factores. Los factores de riesgo psicosociales no tienen los mismos efectos en todas las personas; dependen de variables personales de cada uno de ellos. La OIT (1986) apunta que los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal.
- 6) Son difíciles de intervenir. Ante un problema en los riesgos de Seguridad, Higiene o Ergonomía, se suelen encontrar soluciones; en cambio, ante los factores psicosociales de riesgo, la intervención se complica. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000). Por ello, los empresarios son más reticentes a este tipo de intervenciones, ya que no conllevan resultados garantizados y suponen un coste económico.

3. Los riesgos psicosociales

La ley de Prevención de Riesgos Laborales⁵ en el art. 4 define el concepto de riesgo como “(...) la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del

⁵ LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269 10/11/1995.

trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo".

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales en las que hay una gran probabilidad de que la salud física, social o mental del trabajador sea dañada gravemente. Por el contrario, los factores de riesgo psicosocial pueden dañar en diferentes niveles de gravedad. Otra diferencia destacable entre los riesgos psicosociales y los factores psicosociales, radica en que los primeros cuentan con protección legal, tanto nacional como europea. Esto es debido a que los riesgos psicosociales afectan directamente a los derechos fundamentales del trabajador. Los riesgos psicosociales, al igual que los factores psicosociales de riesgo, también tienen sus características propias, cuyo conocimiento es imprescindible para su prevención prevenirlos y eliminación. Estas características son las siguientes:

- 1) Afectan a los derechos fundamentales del trabajador. Los riesgos psicosociales vulneran derechos como la dignidad⁶, la igualdad de trato⁷, la integridad física y moral⁸. Los riesgos psicosociales como la violencia, el acoso laboral o sexual son lo más citados y en todos ellos se atenta contra los derechos fundamentales señalados anteriormente.
- 2) Efectos globales sobre la salud del trabajador. Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (Levy, 1981).
- 3) Afectan a la salud mental de los trabajadores. Los riesgos psicosociales dañan al individuo tanto física como psicológicamente. Cabe mencionar que los daños psicológicos o mentales suelen tener consecuencias de importante gravedad, atacando a la estabilidad y el equilibrio mental de las personas.
- 4) Cobertura legal. Las graves consecuencias para la salud de los trabajadores que entrañan estos riesgos, así como su alta incidencia, han obligado a establecer leyes que protejan tales situaciones. A lo largo de este trabajo, se abordará con más detenimiento esta cuestión.

⁶ Constitución Española 1978, Título I Los derechos Fundamentales, art 10.1." *La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social*".

⁷ Constitución Española 1978, Título III Derechos y Libertades, art. 14.1 "Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social".

⁸ Constitución Española 1978, Título III, Sección I, De los derechos fundamentales y libertades públicas, art 15 "todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes. Queda abolida la pena de muerte, salvo lo que puedan disponer las leyes penales militares para tiempos de guerra".

4. Principales riesgos psicosociales

Similarmente a lo que ocurre con los factores psicosociales, resulta muy complejo elaborar un listado cerrado de riesgos psicosociales; por ello, a continuación se expondrán los riesgos que han sido reconocidos como más relevantes por la OIT, la OMS y el INSHT debido a sus graves consecuencias en la salud de los trabajadores.

4.1 El estrés

El estrés está presente en muchas áreas de la vida, pero cuando es producido por o en el ámbito de las relaciones de trabajo es denominado estrés laboral. La Comisión Europea define el estrés laboral como *“(...) un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”*. Desde la perspectiva psicológica, el estrés se ha definido de diferentes maneras que pueden ser agrupadas en tres: como estímulo, como respuesta y como transacción.⁹

- a) Como estímulo. “El estrés se considera como un estímulo o variable independiente, como algo externo que proviene del ambiente”. Un estímulo potencialmente estresante es aquel que ejerce presión (física o emocional) desde fuera a la persona, afectándola de forma temporal o permanente.
- b) Como respuesta. El estrés se considera como una respuesta fisiológica (tensión muscular, sudoración, aumento del ritmo cardíaco...) psicológica (agotamiento, ansiedad, irritabilidad...), o conductual (absentismo, bajo nivel de desempeño...) ante un estímulo amenazante o estresor. Selye (1956) propone en su teoría que ante los estresores cualquier organismo responde siguiendo un patrón. En primer lugar, los mecanismos fisiológicos de defensa se activan, es la llamada fase de “alarma”. La segunda fase es la de “adaptación” o “resistencia”, en la cual la persona intenta contrarrestar los efectos de los estresores intentando establecer un equilibrio.
- c) Como transacción. Perspectiva propuesta por Cox y Mackay (1981) y Lazarus Folkman (1986). El estrés se interpreta como la condición que resulta cuando las transacciones entre una persona y su ambiente son percibidas como una discrepancia entre las demandas de la situación y los

⁹ Salanova, M. (2009) ,*Psicología de la salud ocupacional* , Madrid, Editorial Síntesis, pág. 31

recursos biológicos, físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que la persona posee para afrontar adecuadamente estas demandas ambientales. Del ajuste y equilibrio entre las demandas y los recursos de la persona, dependerán las consecuencias producidas.

Cabe destacar que actualmente no existe una legislación específica en cuanto al estrés laboral, pero la jurisprudencia española, pese a que el estrés no es considerado como enfermedad profesional¹⁰ en diferentes sentencias, lo ha catalogado como accidente laboral. Ejemplo de ello encontramos en la sentencia del TSJ de Madrid de 30 de marzo de 2015¹¹, en la cual se reconoce a un trabajador accidente laboral debido a la acumulación de pequeños traumas en el ámbito de trabajo que desencadenaron en un trastorno de estrés postraumático.

4.2 El *Burnout* o síndrome de estar quemado.

El *burnout*, también denominado “síndrome del quemado” o “síndrome de quemarse en el trabajo”, es un trastorno emocional vinculado al ámbito laboral, es el estrés provocado por la relación laboral y por el estilo de vida del trabajador. Sus consecuencias pueden ser muy graves afectando a la salud, tanto física como psicológica del individuo. Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) definen el burnout como “ (...) una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional”. A partir de esta definición, se pueden observar tres características del síndrome de *burnout*¹²:

- a) Agotamiento. El trabajador siente que no puede dar más de sí mismo, debido a que las condiciones laborales no están ajustadas al trabajador.

¹⁰ La Ley General de la Seguridad Social, art 116 define enfermedad profesional: “se entenderá por enfermedad profesional la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley, y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional”.

Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.

¹¹ Tribunal Superior de Justicia de Madrid, (Sala de lo Social, Sección 4ª) Sentencia núm. 204/2015 de 30 marzo. AS 2015\1355. El trabajador presentaba los siguientes síntomas: irritabilidad, preocupación, baja concentración, insomnio, fatiga, culpa y baja autoestima.

¹² NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o « burnout » (I): definición y proceso de generación, INHST, 2005, pág. 3.

- b) Despersonalización. Desarrolla sentimientos negativos y conductas de cinismo hacia las personas objeto del trabajo, ignorando sus cualidades humanas. Estas conductas suelen ser apreciadas por el resto como deshumanizadas.
- c) Baja realización personal. Tendencia a autoevaluarse de forma negativa, llegando a afectar a sus habilidades laborales, así como a las relaciones con los usuarios.

Es necesario que la actividad laboral que se realiza implique intercambio relacional de carácter intenso y duradero, que conlleven una relación entre trabajador-cliente, trabajador-paciente o trabajador- usuario (profesiones de servicios humanos) en las cuales se han evidenciado más casos, pero lo anterior no excluye la aparición de este síndrome al resto de profesiones.¹³ El desarrollo del síndrome de *burnout* dependerá de tres variables¹⁴:

- a) Variables individuales. Así, por ejemplo, los hombres suelen tener actitudes más negativas hacia el trabajo, por el contrario, las mujeres puntúan más alto en ineficacia profesional y agotamiento.
- b) Variables sociales. El apoyo social (amigos, familiares, compañeros, etc.) es muy importante para que la persona afectada se sienta querida, valorada y apreciada tanto en el puesto de trabajo como en la organización.
- c) Variables organizacionales. Mientras que las variables anteriores (individuales y sociales) pueden influir en la aparición del síndrome, las variables organizacionales lo desencadenan. Por variables organizacionales entendemos aquéllas que están ligadas al desempeño de la actividad laboral, y de este modo, factores como la falta de reciprocidad (percepción de sensación de injusticia), el contenido del puesto, o el clima de la organización deben tenerse en cuenta a la hora de diseñar un plan de prevención psicosocial a nivel primario.

4.3 Acoso sexual

El acoso sexual es planteado como una forma de violencia laboral y, a menudo, como una modalidad del acoso laboral; sin embargo, el acoso sexual tiene unas

¹³ NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o « burnout » (I): definición y proceso de generación, INHST, 2005, pág. 2.

¹⁴ NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición, INSHT, pág.2.

características propias y específicas que lo diferencian de la violencia en el trabajo o del *mobbing*.

La OIT¹⁵ define el acoso sexual como *“Todo comportamiento de carácter sexual no deseado que realiza, en el contexto de una relación de empleo, una persona respecto de un/a trabajador/a con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil para él o ella”*.

La Recomendación 1992/31 de las Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo define acoso sexual como *“conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable si: Dicha conducta es indeseable, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma, la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte del empresarios o trabajadores.”*

De forma complementaria, la Directiva 2002/73 de la Comunidad Europea referente a la igualdad de trato entre hombres y mujeres define el acoso sexual como *“situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.”*

Tras las definiciones anteriores se pueden resaltar como conductas clave de este tipo de acoso la naturaleza sexual de acto, que la víctima en ningún momento desea este tipo de relación con el actor, ausencia de reciprocidad e imposición de la conducta.

En atención a las definiciones expuestas anteriormente, se han diferenciado dos tipos de acoso sexual, dependiendo de si hay o no chantaje en el acoso.

El primer tipo es denominado “quid pro quo”, la cual significa una cosa por la otra, lo que representa un chantaje de índole sexual. Consiste en pedir favores sexuales a cambio de que la víctima obtenga algún tipo de beneficio en el ámbito laboral o en cambio, para no sufrir el despido u otras consecuencias perjudiciales.

El actor suele ser una persona que ostenta poder sobre la víctima y que puede decidir sobre su futuro laboral; habitualmente suelen ser superiores jerárquicos de la víctima aunque, en ocasiones, pueden ser los propios compañeros cuando también tienen el poder de influir sobre el destino laboral de la víctima.

El segundo tipo es el acoso sexual producido por un ambiente hostil. En este caso, se debe a la existencia de unas condiciones de trabajo por el que los atributos sexuales

¹⁵ OIT. La lucha contra el acoso sexual en el Trabajo. Madrid: INSHT (1995)

es una de las características que deben exhibirse incluso cuando no guarda relación con el trabajo que se está efectuando.

Por último, en cuanto a la legislación sobre el acoso sexual, cabe resaltar que no es específica para este tipo de acoso sino que es general en relación a los derechos de los trabajadores. La Constitución Española (art. 15 CE) consagra el derecho de todos a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos degradantes y el art. 18 CE garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. El Texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, por su parte, recoge el derecho a la intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual (art. 4.2)

Por su parte, el Código Penal (art. 184) recoge y tipifica el delito de acoso sexual en los siguientes términos: 1. “el que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante, será castigado, como, autor de acoso sexual, con la pena de arresto de seis a doce fines de semana o multa de tres a seis meses (multa mínima de 108,18 euros y máxima de 54.091,09 euros)”. Su epígrafe 2 prevé un agravamiento de la pena (arresto de doce a veinticuatro fines de semana o multa de seis a doce meses [multa mínima de 216,36 euros y máxima de 108.182,18 euros]) cuando el culpable de acoso sexual hubiera cometido el hecho prevaliéndose de una situación de superioridad laboral, docente o jerárquica, o con el anuncio expreso o tácito de causar a la víctima un mal relacionado con las legítimas expectativas que aquélla pueda tener en el ámbito de la indicada relación, agravamiento que también procede en aquellos casos en que la víctima sea especialmente vulnerable, por razón de su edad, enfermedad o situación, supuesto en el que la pena se fija en arresto de doce a veinticuatro fines de semana o multa de seis a doce meses en los supuestos previstos en el apartado primero del tipo general (multa mínima de 216,36 euros y máxima de 108.182,18 euros) y de prisión de seis meses a un año en los supuestos previstos en el apartado segundo de este mismo artículo.

5. Acoso moral en el trabajo o *mobbing*. Delimitación Jurídica.

5.1 Concepto

El acoso moral en trabajo o *mobbing*, puede parecer un fenómeno que ha surgido recientemente, pero lo cierto es que existe desde que aparecieron las primeras relaciones laborales en las que un sujeto (empresario) ejerce poder sobre otro (trabajador). El acoso moral en el trabajo, como veremos más adelante, tiene su base en dicha relación desigual de poder.

El concepto fue introducido por Heinz Leymann (1996) como “(...) *aquella situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo*”¹⁶. Desde entonces, son muchas las definiciones del acoso laboral, pero todas ellas recogen, en lo básico, la definición de Leyman. Así, M. F. Hirigoyen, define el acoso moral en el trabajo como “(...) *toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo*”¹⁷. También la Inspección de trabajo y seguridad social su propia definición del acoso laboral como “(...) *el hostigamiento psicológico en el trabajo, en el que una persona o un grupo de ellas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo*.”¹⁸ O la utilizada por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo que define el acoso moral en el lugar de trabajo como “(...) *un comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que crea un riesgo para la salud y la seguridad*”¹⁹.

En España actualmente, coexisten diferentes terminologías aceptadas a la hora de referirse al acoso moral: acoso psicológico en el trabajo, *bulling* laboral, terror psicológico, acoso laboral, violencia psicológica en el trabajo, hostigamiento psicológico, abuso emocional en el trabajo.

De las definiciones anteriores se desprende que el acoso laboral tiene como objetivo último desgastar psicológicamente a la víctima (trabajador), hasta que ésta no pueda soportar más la situación y abandone su puesto de trabajo.

En toda relación de acoso moral en el trabajo hay dos (o más) partes implicadas. Por un lado, el *sujeto activo* (acosador) y, por otro, el *sujeto pasivo* (víctima). Existen

¹⁶ Leymann, H., *Mobbing. La persécution au travail*, Ed. Seuil, Paris, 1996, p 10.

¹⁷ Hirigoyen M.F. «EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO Distinguir lo verdadero de lo falso». Ed. Paidós, Barcelona 2001

¹⁸ Guía de factores psicosociales, nº7 Factores Ergonómicos y Psicosociales p.9.

¹⁹ Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP:854, 2009, p.2

diferentes formas de acoso en función de la posición jerárquica en la que se encuentren acosado y acosador. Es una clasificación muy útil ya que ayuda a clarificar la situación y percibir con mayor facilidad situaciones que, en un principio, podrían pasar inadvertidas²⁰:

- a) Acoso Vertical. El acosador es una persona de poder dentro de la empresa: puede ser el empresario o alguna persona del grupo directivo, mientras que el acosado es un subordinado del anterior. Es el tipo de acoso más habitual.
- b) Acoso Horizontal. La persona o personas acosadoras son compañeros de la víctima, de su mismo nivel jerárquico. En este caso, aunque dentro de la organización en temas laborales acosador y acosado tengan el mismo poder, el acosador dispone de algún tipo de poder real superior al del acosado, ya sea por sus contactos, relaciones, influencia, etc.
- c) Acoso ascendente. Es la modalidad menos frecuente. El acosador o acosadores ostentan el cargo de subordinados mientras que la persona acosada es su jefe o superior. Este caso suele darse en situaciones en las que la empresa reorganiza su equipo directivo, y los trabajadores no aceptan a este nuevo superior.
- d) Acoso mixto. En este caso se trata de una combinación entre horizontal y vertical. Cuando el empresario o superior acosa moralmente a un trabajador es muy probable que el resto de trabajadores eviten el trato con la persona acosada, especialmente en organizaciones inestables, con alto grado de rotación y temporalidad.²¹

5.2 Elementos que integran la conducta.

Una vez expuestas las definiciones de *mobbing* consideradas más relevantes, y prácticamente todas ellas coincidentes en lo esencial, cabe indicar que la jurisprudencia también se ha pronunciado sobre el particular, y no sólo lo ha definido sino que también ha diferenciado esta situación de otros posibles riesgos psicosociales en el trabajo. Así, la STSJ de Madrid de 21 de septiembre de 2015²² define el acoso moral como *“aquel que precisa de una efectiva y seria presión psicológica, bien sea ésta de un superior o de un compañero - acoso vertical y horizontal- que sea sentida y percibida por el trabajador acosado al que causa un daño psíquico real que le hace perder la posibilidad de una normal convivencia en su propio*

²⁰ Velasco Portero, 2001

²¹ Salud de los Trabajadores / Volumen 16 Nº 1 / Enero-Junio 2008

²² STSJ de Madrid de 21 de septiembre de 2015 (Rec. 377/2015).

ámbito profesional". Esta misma sentencia indica que no debe confundirse el acoso laboral con la situación de agotamiento, debido al estrés o incluso con situaciones en las que exista un maltrato pero que no implique una continuidad o repetición.

En definitiva, los autores y la doctrina judicial coinciden en señalar que el acoso moral en el trabajo caracteriza por la repetición de acciones en el tiempo por parte de un superior jerárquico o un compañero hacia un trabajador que en este caso es la víctima, con el fin de dañar y atentar contra su dignidad.

Con todo lo anterior, se pueden concretar los siguientes elementos que concurren en una situación de acoso en el trabajo:

a) Sujeto.

Hay que destacar que siempre hay un componente colectivo, si bien el acoso en el trabajo es llevado a cabo por un único sujeto, coincidiendo con que el acosador es superior jerárquico, el resto de la organización, como lo son los compañeros de la víctima, con su comportamiento pasivo se convierten en cómplices del acoso²³. Es el tipo de acoso más común el producido por un superior (acoso ascendente).

En cuanto al perfil de la víctima²⁴, el sujeto pasivo, no hay un perfil psicológico definido por lo que cualquier persona puede ser víctima de acoso laboral. Existe la creencia de que deficiencias personales o profesionales como elementos clave para que surja esta situación de acoso, pero lo cierto es que no tiene nada que ver con ello. Hay una serie de características personales que poseen las víctimas que suelen repetirse en situaciones de acoso en el trabajo: suelen ser envidiadas (por sus características físicas, psicológicas o sociales), valores éticos elevados (sensibilidad ante el sufrimiento ajeno), gran capacidad laboral o creatividad (el acosador puede interpretar estas facultades como un riesgo para alcanzar sus objetivos laborales), falta de respuesta ante los primeros síntomas y, por último, una característica relevante es la vulnerabilidad ya que suelen ser atacados los trabajadores cuyos contratos son temporales con preferencia sobre los fijos; los inmigrantes, y las mujeres con prevalencia sobre los hombres. Aún así, estos datos no excluye que los trabajadores varones y con mayor estabilidad no puedan ser víctimas de acoso en el trabajo.

b) La conducta

Los tribunales, a la hora de estimar o desestimar las demandas sobre acoso moral en el trabajo, suelen referirse a la tipología de conductas que integran este concepto.

²³ COLLADO, L.: «Concepto, calificación jurídica y tipología del acoso moral en el trabajo (– mobbing –). Diferencias con otras figuras afines»,

²⁴ "Perfil De La Víctima Del Acoso Laboral | El Mobbing". Elmobbing.com. N.p., 2016. Web. 30 Mar. 2016.

Para que el acoso se entienda como *mobbing*, deben cumplirse una serie de requisitos en la conducta:

- Reiterada en el tiempo. Un hecho violento si sucede de forma esporádica y no de forma continuada, no obtendrá la consideración de acoso laboral. Autores como Piñuel o Leymann defienden que la duración y frecuencia que debe darse es al menos una vez por semana durante 6 meses (o cuatro veces por mes); sin embargo, otros autores, como Einarsen y Skogstad (1996), consideran que no es necesario que transcurra ese periodo de tiempo, basta con que la persona se sienta acosada de forma frecuente.

Se pueden encontrar sentencias²⁵ en las que al no cumplirse el requisito de reiteración en el tiempo, no han sido consideradas las acciones como acoso moral en el trabajo, aunque si se concurra el resto de requisitos que veremos a continuación.

- Violencia psicológica extrema. Se trata de un comportamiento intencionado por parte del acosador de herir psicológicamente a la víctima. Podemos encontrar hasta 45 formas o comportamientos descritos por Leymann²⁶. Acaece en el lugar de trabajo o un lugar vinculado a este. Los motivos no deben estar relacionados con la situación de la empresa como pueden ser necesidades de producción u organización.

c) Los comportamientos

Este punto es muy problemático, ya que bien es cierto que en determinados momentos en una organización es posible que haya trabajadores que sufran o hayan padecido alguna de las siguientes conductas y puedan sentir que encajan dentro de la conceptualización de *mobbing*, como se ha indicado anteriormente deben cumplir una serie de requisitos (entre otras –duración y repetición-) para que estas conductas sean catalogadas como acoso laboral.

Algunas conductas concretas de *mobbing* clasificadas por factores (Zapf, Knorz y Kulla, 1996)²⁷ son:

Ataques a la víctima con medidas organizacionales

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros

²⁵ La Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid 14 de mayo (AS 2014\2829) destaca que para que una conducta sea constitutiva de acoso moral, debe ser reiterada en el tiempo, por lo que uno o varios hechos violentos de forma esporádica y no continuada, no obtendrán la consideración de acoso moral en el trabajo.

²⁶ González de Rivera, J. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). *Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT* (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (versión española). Psiquis, pág. 59-69.

²⁷ NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: *mobbing* (1998)

- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva
- Cuestionar las decisiones de una persona
- No asignar tareas a una persona
- Asignar tareas sin sentido
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades
- Asignar tareas degradantes

Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella
- No dirigir la palabra a una persona
- Tratar a una persona como si no existiera

Ataques a la vida privada de la víctima

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona
- Terror telefónico
- Hacer parecer estúpida a una persona
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos
- Mofarse de las discapacidades de una persona
- Imitar los gestos, voces... de una persona
- Mofarse de la vida privada de una persona

Violencia física

- Ofertas sexuales, violencia sexual
- Amenazas de violencia física
- Uso de violencia menor
- Maltrato físico

Ataques a las actitudes de la víctima

- Ataques a las actitudes y creencias políticas
- Ataques a las actitudes y religiosas
- Mofarse de la nacionalidad de la víctima

Agresiones verbales

- Gritar o insultar
- Críticas permanentes del trabajo de la persona
- Amenazas verbales

Rumores

- Hablar mal de la persona a su espalda
- Difusión de rumores

El hecho de realizar estos comportamientos sin el acompañamiento del resto de requisitos necesarios no constituye en sí acoso moral en el trabajo, pero sí están castigados por la jurisprudencia. El Tribunal Superior de Justicia de Madrid el 14 de mayo de 2014²⁸, señala que se han producido una serie de comportamientos abusivos que relevan un trato desigual y vejatorio que conforman incumplimientos muy graves, constituyentes de despido disciplinario.

d) Finalidad.

El fin que persigue el acosador con su conducta es forzar a que el trabajador abandone su puesto de trabajo cuando ya no pueda soportar el estrés y las consecuencias perjudiciales físicas que acarreen este tipo de conductas.

5.3 Nota Técnica preventiva número 476 INSHT

Vamos a analizar y desglosar la Nota técnica preventiva (en adelante NTP) número 476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSTH). Se trata de un documento de gran importancia ya que en él se describe la situación de acoso moral y a partir de esto se puede diferenciar entre otros posibles riesgos en el trabajo.

En primer lugar en cuanto al desarrollo del problema, el *mobbing* puede atravesar diferentes etapas en su evolución. A continuación veremos las diversas fases del desarrollo del problema y las consecuencias que esto provoca tanto para el trabajador afectado, como para la organización del trabajo. Para finalizar, repararemos en la evaluación del problema y su posterior intervención.

a) Fases

De este modo y en el siguiente orden enumera y diferencia la NTP número 476 cuatro fases en el desarrollo de este problema en el ámbito laboral:

1ª fase, o fase de conflicto.

2ª fase, o fase de *mobbing* o de estigmatización.

²⁸ Tribunal Superior de Justicia de Madrid, (Sala de lo Social, Sección 2ª) Sentencia núm. 367/2014 de 14 mayo. AS 2014\2829. El TSJ, argumenta que los hechos denotan un trato despectivo hacia dos trabajadores mencionando delante de otros compañeros expresiones de menosprecio, vejatorias, en tono jocoso para ridiculizar, poniendo en cuestión su valía profesional, que revelan una diferencia de trato respecto de los mismos, que constituyen incumplimientos muy graves al faltar a la consideración debida a sus compañeros de trabajo.

3ª fase, o fase de intervención desde la empresa.

4ª fase, o fase de marginación o exclusión de la vida laboral.

Seguidamente, se va a realizar una explicación de cada una de las fases detallando cuales son las características que las identifican.

1ª fase, o fase de conflicto.

En cualquier organización laboral, la existencia de conflictos resulta algo esperable, bien por motivos de organización del trabajo (en una empresa se encuentran personas y grupos cuyos objetivos e intereses están frecuentemente enfrentados), o bien por problemas interpersonales (los comportamientos, actitudes, formas de relación, estilos de vida,... de los trabajadores pueden ser de muy diversa índole y pueden originar roces). Si bien los conflictos son un acontecimiento común en la vida de relación, gran parte de ellos se resuelven de forma más o menos satisfactoria; bien por la resolución definitiva del conflicto, por el cambio de las circunstancias que lo provocaban, o porque vayan remitiendo con el tiempo. Sin embargo, también es posible que alguno de esos problemas se haga crónico, dando paso a la segunda fase.

2ª fase, o fase de *mobbing* o de estigmatización.

Comienza con la adopción, por una de las partes en conflicto, de las distintas modalidades de comportamiento hostigador descritas anteriormente sobre el objeto del *mobbing* (con la frecuencia y tiempo requeridos como criterio de definición). Lo que al comienzo tal vez fuera un conflicto entre dos personas, puede llegar a ser un conflicto de muchas personas contra una, con la adopción de comportamientos hostigadores grupales. Independientemente de que actúen el complejo de culpa o la más absoluta carencia de escrúpulos, la víctima comienza a resultar una amenaza, o un incordio para la persona o grupo de personas que le somete a tan indeseables experiencias.

La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte del trabajador, otros compañeros no participantes, sindicatos, e incluso la dirección. La indefensión, la inhibición del afectado a la hora de denunciar estos hechos, la dificultad probatoria y las carencias del sistema judicial, permiten la prolongación en el tiempo de esta fase que, según los estudios de Leymann en Suecia, tiene una duración de 1.3 años por término medio, antes de pasar a la tercera fase.

3ª fase, o fase de intervención desde la empresa.

En esta fase y dependiendo del lugar, legislación y estilo de dirección de la empresa, se tomarán una serie de medidas, desde algún escalón jerárquico superior (el departamento de personal, el servicio médico o la dirección de la empresa), encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), o, más habitualmente, medidas tendentes a

desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto, contribuyendo así, a la mayor culpabilización y sufrimiento del afectado. Estas medidas van desde las bajas médicas sucesivas, que conllevan el alargamiento o el aplazamiento del conflicto, hasta el despido del trabajador afectado o la pensión por invalidez permanente. De adoptarse medidas de esta naturaleza, el resultado es la cuarta fase del proceso.

4ª fase, o fase de marginación o exclusión de la vida laboral.

En este periodo el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja, o queda excluido definitivamente del mundo laboral con una pensión de incapacidad, contribuyendo a las cargas económicas y sociales del Estado (con unas magnitudes nada desdeñables, si atendemos a los datos que sobre el impacto económico en Suecia presenta Leymann). En esta situación, la persona subsiste con diversas patologías consecuencia de su anterior o anteriores experiencias de psicoterror y se pueden deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno. Obviamente, el desarrollo de todas estas fases implica la no resolución del problema en ninguna de ellas.

Tras detallar las fases que puede atravesar el acoso moral en el trabajo, continuaremos comentado las consecuencias siempre negativas que conlleva este tipo de problema tanto para el trabajador afectado y su entorno, como para la organización.

b) Consecuencias

La NTP, explica que las consecuencias del *mobbing* pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos diferentes:

- Consecuencias para el trabajador afectado:

Se diferencian tres niveles: nivel físico, nivel psíquico y nivel social.

- Nivel psíquico: En este nivel, los síntomas pueden ser muy diversos. La principal consecuencia que sufre el trabajador afectado es la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. . La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo, puede generalizarse a otras situaciones. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (los diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada). Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos

tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías. La excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, con individuos con trastornos paranoides e, incluso, con suicidas.

- Nivel físico: podemos encontrarnos con diversas manifestaciones de patología psicosomática: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos.

- Nivel social: es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es.

La salud social del individuo se encuentra gravemente afectada, ya que este problema interfiere de forma negativa en las relaciones con otras personas y dificulta la vida cotidiana y productiva del individuo.

Por último, para el individuo la vida laboral le resultará desmotivante y insatisfecha encontrando el trabajo como un ambiente hostil el cual asociarán al sufrimiento y por tanto el rendimiento será bajo. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de acoso moral, será el abandono de la empresa, pero no siempre ocurre esto, ya que en ocasiones el trabajador permanece en la empresa por la difícil situación de la economía actual o bien porque debido a su edad el trabajador ve que su capacidad para encontrar un nuevo empleo es reducida.

- Consecuencias para la organización del trabajo.

En este caso, las consecuencias afectan a tres factores en la organización: rendimiento, clima laboral y accidentabilidad.

- Sobre el rendimiento: Con este tipo de problemas se distorsiona la relación entre trabajadores, dañando la comunicación y colaboración entre ellos y por tanto la ejecución de tareas queda negativamente repercutido. Con ello se reduce la calidad y cantidad del trabajo llevado a cabo por la persona que está siendo víctima de *mobbing*, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. Por otro lado, se produce un aumento de ausentismo (justificado o no) de la persona afectada, siendo también posible que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo, ya que previsiblemente el trabajador afectado intente buscar un nuevo puesto de trabajo fuera de la organización.

- Sobre el clima social: diferentes conceptos (como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales,...) que señalan el clima social en una organización de trabajo se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo.

- Sobre la accidentabilidad: Algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad (accidentes por negligencias o descuidos, accidentes voluntarios,...).

- Para el núcleo familiar y social

El entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.

- Para la comunidad

Según los estudios de Leymann sobre el impacto económico de este tipo de problema para la comunidad, no hay que menospreciar las consecuencias que a este nivel se producen: la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, costes de las pensiones de invalidez, etc.

Tras explicar las fases y consecuencias que supone el problema del mobbing y su desarrollo, se puede tener un concepto más de lo que supone el acoso moral en el ámbito laboral. A continuación se procederá a explicar qué criterios se establecen para evaluar este problema.

c) Intervención

La NTP número 476 en el apartado de intervención, indica que las personas que están sufriendo este tipo de acoso moral en el trabajo suelen buscar apoyo en la sociedad.

Frecuentemente el tratamiento de este tipo de problema suele recaer sobre algún compañero de la persona afectada o sobre el médico de la empresa, el cuál realice las tareas de confesor, asesor o psicólogo. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones es en el ámbito extra laboral dónde recae la mayor parte de este problema.

Para que una organización pueda enfrentarse de modo satisfactorio a la resolución de conflictos, debe previamente considerar que son circunstancias normales en una organización y no percibir los conflictos como algo excepcional.

Existen distintos medios más o menos adecuados para evitar, prevenir y resolver problemas a nivel laboral. Para ello será conveniente que la organización lleve a cabo una planificación y diseño de la empresa con el fin de atender y otorgarle importancia a las relaciones interpersonales independientes del trabajo.

La nota técnica preventiva reúne diferentes medios para la intervención en caso de hostigamiento laboral:

- Entrenamiento de los trabajadores en relaciones interpersonales o los sistemas de regulación de conflictos tienen que estar dirigidos a todas las dimensiones sociales posibles en una empresa.
- Articulación de sistemas de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas, sin olvidar la consideración de la cultura de la empresa en la selección de personal.
- Contar en la empresa con un servicio de profesionales de la psicología de modo que puedan dar asistencia a los trabajadores en caso de que se necesitara. Este tipo de servicio podría desarrollar tareas tales como el tratamiento de problemas de carácter personal y apoyo psicológico a los trabajadores, así como el desarrollo de acciones preventivas para evitar la aparición de problemática psicosocial. El carácter interno de psicólogos en la organización, permite un mayor conocimiento y especificación del origen de las problemáticas, la realización de intervenciones continuadas y personalizadas sobre los trabajadores y el seguimiento de las evoluciones de los mismos.

5.4 Marco Normativo

A continuación se va a realizar una breve panorámica de la regulación jurídica y medidas adoptadas en relación al acoso laboral en algunos países de nuestro entorno. Suecia fue el primer país europeo en tratar el *mobbing* de forma específica, a través de la Ordenanza de 21 de septiembre de 1993 del Comité Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Esta norma define el concepto de *mobbing* y establece la obligación de prevención del empresario de este tipo de riesgos

También Francia y Bélgica durante el año 2002 aprobaron legislaciones en materia de acoso laboral, que establecen disposiciones normativas para hacer frente a este tipo de acoso desde diferentes ámbitos. En el caso de Francia la regulación se llevó a cabo mediante la Ley de Modernización Social de 2002/73 de 17 de enero de 2002, que introdujo reformas en el Código de Trabajo (arts. L 122-49) en el que se define el *mobbing*, y se tipifican las conductas constitutivas de acoso, así como las sanciones correspondientes para quienes ejerzan estas prácticas. Además de ser una infracción laboral, el acoso laboral en Francia también constituye un delito penal, como así lo establece en el artículo 222-33-2 en el Código Penal²⁹:

²⁹ Como el derecho laboral francés tiene en cuenta el acoso moral

“El hecho de acosar a otro mediante actuaciones repetidas que tengan por objeto o por efecto una degradación de las condiciones de trabajo susceptible de atentar a sus derechos y a su dignidad, de alterar su salud psíquica o mental o de comprometer su futuro profesional, será castigado con un año de prisión y multa de 15.000 euros”.

También la Unión Europea es consciente de la existencia de este tipo de conductas y es posible hallar referencias al mismo en diversos documentos o instrumentos jurídicos entre las que cabe señalar:

- La Carta Social Europea de 3 de mayo de 1996, cuyo artículo 26 vincula el derecho a la dignidad en el trabajo con la ausencia de conductas de acoso psicológico o moral. Concretamente, dicho precepto señala literalmente: *“Derecho a la dignidad en el trabajo. En el cual las partes se comprometen a “Promover la sensibilización, la información y la prevención por lo que respecta a actos censurables o explícitamente hostiles y ofensivos dirigidos de manera reiterada contra cualquier trabajador en el lugar de trabajo o en relación con el trabajo, y a adoptar todas las medidas apropiadas para proteger a los trabajadores contra dichas conductas.”*³⁰

- *Resolución del Parlamento Europeo 2001/2339, de 20 de septiembre*, mediante la cual pide a los Estados miembros que revisen la legislación en dicha materia, y que establezcan una definición común de acoso laboral.

*“Pide a los Estados miembros que, con vistas a luchar contra el acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo, revisen la legislación existente y, en su caso, la complementen, así como que examinen la definición de acoso moral y elaboren una definición uniforme”.*³¹

- El Reglamento 723/2004, de 22 de marzo, en el cual se define el acoso psicológico: *“Por “acoso psicológico” se entenderá cualquier conducta abusiva que se manifieste de forma duradera, reiterada o sistemática mediante comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos de carácter intencional que atenten contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de una persona.”*³²

Por lo que respecta al ordenamiento jurídico español, a diferencia de nuestros países vecinos, no existe una norma jurídica específica sobre acoso moral. Ello no supone, no obstante, que este tipo de conductas queden exentas de sanción, pero dependerá de la interpretación que se haga en cada caso particular de los derechos que sí están protegidos en nuestro ordenamiento jurídico.

³⁰ Convención: Carta Social Europea (Revisada), CDE, 1996". Whatconvention.org. N.p., 2016. Web. 15 Mar. 2016.

³¹ Informe sobre acoso moral en el lugar de trabajo. Parlamento Europeo. 2001. P 7

³² REGLAMENTO (CE, EURATOM) No 723/2004 DEL CONSEJO de 22 de marzo de 2004 por el que se modifica el Estatuto de los funcionarios de las Comunidades Europeas y el régimen aplicable a otros agentes de las Comunidades Europeas.

Existen varios preceptos en la Constitución Española que al consagrar derechos o libertades fundamentales, son violados por el acoso. Por tanto el trabajador víctima de acoso moral ve lesionado:

- Artículo 10 CE: Derecho Fundamental a la dignidad de la persona. En este caso el acoso moral vulnera de forma directa este derecho. Si recordamos la definición de Leymann sobre acoso moral, una de las finalidades del agresor es destruir la reputación de la víctima y esta acción menoscaba la dignidad de la persona afectada.
- Art. 14 CE: Derecho Fundamental a la no discriminación. En el caso de que el acoso moral tenga su base en una discriminación por razón de raza, sexo, religión o cualquier otra circunstancia social o personal, se podría decir que este derecho fundamental está siendo vulnerado.
- Art. 15 CE: Derecho a la vida y a la integridad física y moral. Este derecho fundamental suele ser vulnerado en casos de acoso moral ya que quebranta la integridad moral de la víctima e incluso la integridad física, si redundando en su salud física.
- Art. 18 CE: Derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. En una situación de acoso moral este derecho es quebrantado debido a que el actor ataca la dignidad personal de la víctima, a su derecho a la “autoestima personal”.

La conducta de acoso moral en el trabajo puede ser sancionada a través de varias vías: la penal, la laboral y la administrativa.

Respecto al ámbito laboral, por ser acciones que ocurren dentro de una empresa y por tanto en una relación de trabajo, el orden laboral es el competente ante este tipo de acciones. En el Estatuto de los Trabajadores³³, existen preceptos que pueden ser infringidos y por tanto alegados al cometerse acoso moral:

- Art. 4.2 c), d) y e). Derechos laborales. Principio general de no discriminación, la protección de la integridad física y el respeto a su intimidad y dignidad.
- Art. 18. Inviolabilidad de la persona del trabajador. El registro del trabajador por parte del empresario para garantizar la seguridad de su patrimonio empresarial y la de los demás trabajadores, se establece la dignidad del trabajador como límite a sus facultades de control.
- Art. 20.3. Dirección y control de la actividad laboral. Establece como límite la dignidad del trabajador en relación a las facultades de control del empresario en materia de adopción de medidas de vigilancia y control.
- Art. 39.1. Movilidad funcional. La movilidad funcional deberá efectuarse con respecto a la dignidad del trabajador.

³³ Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Los estatutos vistos anteriormente pueden servir como alegación ante un caso de mobbing, pero además, el Estatuto de los trabajadores también está previsto de mecanismos que pueden ser utilizados como respuesta ante el acoso moral:

- Art. 50.a). Extinción por voluntad del trabajador. Las modificaciones sustanciales en las condiciones de trabajo llevadas a cabo sin respetar lo previsto en el artículo 41 de esta Ley y que redunden en menoscabo de la dignidad del trabajador.
- Art. 54.2 Despido disciplinario. El empresario tiene el poder de extinguir la relación laboral basándose en un incumplimiento grave y culpable del trabajador. En el apartado c) señala como incumplimiento contractual: Las ofensas verbales o físicas al empresario o a las personas que trabajan en la empresa o a los familiares que convivan con ellos.

Además del Estatuto de los trabajadores, en materia laboral también la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL) protege ante situaciones de acoso moral en el trabajo.

- Art. 14.1 LPRL. Derecho a la protección frente a los riesgos laborales. *“Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales”*. Con todo ello, si entendemos el acoso moral en el trabajo como un riesgo laboral, el empresario deberá velar por la protección del trabajador. En el caso de que otro trabajador o el mismo empresario sea el que está acosando a un empleado, estaría infringiendo el derecho anteriormente citado y por tanto se le pueden interponer las correspondientes sanciones.

Otra norma laboral y que posiblemente sea de los procedimientos que más se utilizan en situaciones de acoso moral es el de “tutela de los derechos fundamentales y libertades públicas”, recogido en los artículos 177 y siguientes de la Ley de la Jurisdicción Social.

Es importante mencionar que también puede ser regulado el acoso moral en el trabajo en los Convenios Colectivos en los cuales no solo se define el acoso moral, si no que establece las conductas que constituyen este hecho y los procedimientos a seguir. El *mobbing* en Convenios Colectivos se explicará en mayor profundidad en puntos posteriores.

Respecto al tratamiento del acoso moral por vía administrativa, La Ley de Infracciones y Sanciones de Orden Social³⁴ -Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el

³⁴ La Ley de Infracciones y Sanciones de Orden Social, en adelante, LISOS.

que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social- califica como infracciones muy graves:

- Art. 8.11 .Los actos del empresario que fueren contrarios al respeto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores.
- Art. 8.13. El acoso sexual, cuando se produzca dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo de la misma.
- Art. 8.13 bis. El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, siempre que, conocido por el empresario, éste no hubiera adoptado las medidas necesarias para impedirlo.
- Art. 8.12. Las decisiones unilaterales de la empresa que impliquen discriminaciones directas o indirectas desfavorables por razón de edad o discapacidad o favorables o adversas en materia de retribuciones, jornadas, formación, promoción y demás condiciones de trabajo, por circunstancias de sexo, origen, incluido el racial o étnico, estado civil, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, adhesión o no a sindicatos y a sus acuerdos, vínculos de parentesco con otros trabajadores en la empresa o lengua dentro del Estado español, así como las decisiones del empresario que supongan un trato desfavorable de los trabajadores como reacción ante una reclamación efectuada en la empresa o ante una acción administrativa o judicial destinada a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato y no discriminación.

En cuanto a las cuantías de las sanciones por infracciones muy graves, el artículo 40.1 LISOS, sanciona en su grado mínimo de de 6.251 a 25.000 euros; en su grado medio de 25.001 a 100.005 euros; y en su grado máximo de 100.006 euros a 187.515 euros. Para establecer la graduación de las sanciones explicadas anteriormente, el art. 39.2 LISOS indica” las sanciones se graduarán en atención a la negligencia e intencionalidad del sujeto infractor, fraude o connivencia, incumplimiento de las advertencias previas y requerimientos de la Inspección, cifra de negocios de la empresa, número de trabajadores o de beneficiarios afectados en su caso, perjuicio causado y cantidad defraudada, como circunstancias que puedan agravar o atenuar la graduación a aplicar a la infracción cometida.”

En función de la gravedad de la conducta del empresario en el caso de que suponga un riesgo grave para la seguridad y salud de los trabajadores, se podría aplicar el art.

12.7 LISOS³⁵ como infracción grave cuando no se deriva tal riesgo y el art. 13.4³⁶ LISOS , siendo infracción muy grave cuando sí se llega a producir ese riesgo. En este caso en el que el empresario perjudica intencionadamente al trabajador, según el art. 40.2 b) y c) LISOS se le impondría como sanción de 2.046 a 8.195 euros en grado mínimo; en su grado medio, de 8.196 a 20.490 euros; y en su grado máximo, de 20.491 a 40.985 euros, si la infracción es considerada grave, o con multa, en su grado mínimo, de 40.986 a 163.955 euros; en su grado medio, de 163.956 a 409.890 euros; y en su grado máximo, de 409.891 a 819.780 euros, si es muy grave.

Por lo que respecta al tratamiento del acoso laboral por vía penal, es necesario mencionar el art. 173.1 del Código Penal³⁷, el cual establece *“El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años. “*

“Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.—Se impondrá también la misma pena al que de forma reiterada lleve a cabo actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, tengan por objeto impedir el legítimo disfrute de la vivienda. Será la jurisprudencia la que deba interpretar en cada caso particular los hechos que puedan ser constitutivos de este delito.”

Debido a la gravedad que se exige a las conductas de acoso moral en el trabajo para ser sancionadas por la vía penal, no existe mucha doctrina judicial sobre el acoso moral en el ámbito penal. No obstante, es de señalar una reciente

³⁵ Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, art. 12.7 *“la adscripción de trabajadores a puestos de trabajo cuyas condiciones fuesen incompatibles con sus características personales o de quienes se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo, así como la dedicación de aquéllos a la realización de tareas sin tomar en consideración sus capacidades profesionales en materia de seguridad y salud en el trabajo.”*

³⁶ Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, art.13.4” *la adscripción de los trabajadores a puestos de trabajo cuyas condiciones fuesen incompatibles con sus características personales conocidas o que se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo, así como la dedicación de aquéllos a la realización de tareas sin tomar en consideración sus capacidades profesionales en materia de seguridad y salud en el trabajo, cuando de ello se derive un riesgo grave e inminente para la seguridad y salud de los trabajadores.”*

³⁷ Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Se añade el segundo y tercer párrafo al apartado 1 por el art. único.38 de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio. Ref. BOE-A-2010-9953

sentencia del Juzgado de lo Penal núm. 1 de Pamplona del 21 de Enero de 2016³⁸, en la que se valora el trato degradante y las conductas humillantes sufridas por una trabajadora en horario laboral por parte de su superior jerárquico, situación que le produjo un grave daño moral y físico. La citada SJS nº 1 Pamplona consideró que tales conductas constituían un quebramiento del art. 173.1 del Código Penal, procediendo a imponer la pena mínima de prisión de 6 meses al acosador.

También resulta de interés la siguiente sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid³⁹ debido a que la víctima pudo gravar como los tratos hostiles y degradantes que venía sufriendo por parte de sus superiores jerárquicos, prueba que fue transcendental para acreditar los hechos. Asimismo, la existencia de agresiones y tratos humillantes también fue comprobada mediante actas aportadas por la Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en la que se reflejaban incumplimientos de horarios y que demuestran que a la trabajadora se le habían encargado tareas banales y vacías en un ambiente aislado, lo que constituye infracción del derecho a la integridad moral. Ha quedado también acreditado por los informes periciales aportados, que los tratos humillantes realizados por los acusados con el padecimiento psiquiátrico-psicológico sufrido por la supone el delito de lesiones previsto y penado en el art. 147.1 del CP⁴⁰. Finalmente, ambos acusados son condenados a la pena mínima 6 meses de prisión cada uno, considerando que las conductas realizadas suponen un quebrantamiento del art.173 del código penal.

Por último, es importante señalar el art. 184 del CP el cual está contemplado el acoso sexual, condenando en el epígrafe 1, los favores sexuales en el ámbito laboral, provocando a la víctima objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante. En tal caso, estos comportamientos suponen para el actor la pena de arresto de seis a doce fines de semana o multa de tres a seis meses (multa mínima de 108,18 euros y máxima de 54.091,09 euros). En cuanto al epígrafe 2, señala un agravamiento de la condena cuando el actor ostenta una posición de superioridad laboral, o con el anuncio expreso o

³⁸ Juzgado de lo Penal núm. 1 de Pamplona Sentencia núm. 15/2016 de 21 enero. ARP 2016\74. En la sentencia la trabajadora afirma que diariamente el acusado le hacía requerimientos sobre cómo hablaba, andaba, se maquillaba o peinaba, le dirigía de forma reiterada expresiones ofensivas a la vez que hacía gestos obscenos agarrándose los genitales. Le dirigió expresiones como “mira como tiembla”, “mira como llora” o “¿Que pasa te estás poniendo nerviosa?”.

³⁹ Audiencia Provincial de Madrid (Sección 16ª) Sentencia núm. 4/2010 de 29 enero.

⁴⁰ Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Art.147.1. “*El que, por cualquier medio o procedimiento, causare a otro una lesión que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental, será castigado, como reo del delito de lesiones con la pena de prisión de tres meses a tres años o multa de seis a doce meses, siempre que la lesión requiera objetivamente para su sanidad, además de una primera asistencia facultativa, tratamiento médico o quirúrgico. La simple vigilancia o seguimiento facultativo del curso de la lesión no se considerará tratamiento médico.*”

tácito de causar a la víctima un mal relacionado con sus expectativas laborales, de igual modo, en el epígrafe 3, expone que la condena también será agravada en los casos en que la víctima sea especialmente vulnerable, por razón de su edad, enfermedad o situación. En este caso, la condena es arresto de doce a veinticuatro fines de semana o multa de seis a doce meses en los supuestos previstos en el apartado primero del tipo general (multa mínima de 216,36 euros y máxima de 108.182,18 euros) y de prisión de seis meses a un año .

En último lugar, respecto a la vía de actuación civil, existe la posibilidad de que la persona que está siendo víctima de acoso moral reclame o bien al empresario o bien a otro trabajador (dependiendo de quién le esté acosando) una indemnización por daños y perjuicios. Cuando es el empresario el que ha realizado conductas que constituyan acoso moral en el trabajo y se quiera reclamar ante este, se debe realizar en base a la responsabilidad contractual. Por el contrario, cuando es otro trabajador el que ha realizado conductas constitutivas de acoso moral en el trabajo, se debe realizar en base a una responsabilidad extracontractual recogida en los artículos 1902 y siguientes del Código Civil.

5.5 El tratamiento del *mobbing* en la negociación colectiva. Una tipología.

Los Convenios Colectivos son acuerdos suscritos por los representantes de los trabajadores y empresarios para establecer las condiciones de trabajo y productividad, con sujeción a lo previsto en el Título III del Estatuto de los Trabajadores. Igualmente pueden regular la paz laboral a través de las obligaciones que se pacten⁴¹ Si en apartados anteriores se ha hecho referencia a las normas heterónomas que regulan el acoso moral en el trabajo, los convenios colectivos también pueden regular en virtud de la habilitación señalada, previsiones en materia *mobbing* o acoso moral en el trabajo.

En función de su contenido regulador, se pueden clasificar los convenios colectivos en los siguientes grupos:

a) Aquellos que se remiten a lo que disponga la normativa en acoso moral.

En este caso, encontramos el Convenio Colectivo de trabajo para las Empresas y Trabajadores de Transporte de Enfermos y Accidentados en Ambulancia de la

⁴¹ Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Art.82.2 “Mediante los convenios colectivos, y en su ámbito correspondiente, los trabajadores y empresarios regulan las condiciones de trabajo y de productividad. Igualmente podrán regular la paz laboral a través de las obligaciones que se pacten.”

Comunidad Autónoma de Extremadura⁴²-, vigente actualmente. No se aprecia ninguna definición ni referencia al acoso moral en el trabajo exceptuando la siguiente mención en el art. 4 que establece: *“las empresas y sus trabajadores en materia de Prevención de riesgos Laborales, Protección de la Maternidad y Conciliación de vida familiar, Protocolo del acoso en el trabajo, Protección de datos y Protección del medio ambiente estarán a lo dispuesto en sus respectivas normas reguladoras”*.

Como segundo ejemplo, encontramos el Convenio Colectivo de la empresa Finanzauto, S.A⁴³, en el cual se dedica un pequeño párrafo en la disposición final sexta del convenio, en la que se expone el rechazo a cualquier comportamiento de acoso moral y sexual en el trabajo, indicando que dichas prácticas serán sancionadas acorde con los términos establecidos en la legislación vigente.

Como último ejemplo de Convenios Colectivos que se remiten a lo que disponga la normativa, hallamos el Convenio colectivo de Autobar Spain⁴⁴, en el cuál solo encontramos un pequeño apartado que haga referencia al acoso moral en el trabajo en la disposición adicional segunda del convenio, en la que expone *“se estará a lo dispuesto por la Ley sobre el acoso en el trabajo”*

b) Aquéllos que definen el acoso laboral y, además, incluyen medidas de intervención de carácter disciplinario o sancionador.

Como primer ejemplo, encontramos el Convenio Colectivo Regional para las Empresas de Comunicación del Sector de la Radio y la Televisión Local de Andalucía⁴⁵ -. En el art. 52. Acoso laboral psicológico, establece la definición y tipifica este comportamiento como falta muy grave: *“se consideran constitutivas de acoso moral, conductas y comportamientos entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas.*

La constatación de la existencia de acoso laboral o psicológico será considerada siempre falta muy grave; si tal conducta o comportamiento se lleva a cabo aprovechándose de una posición jerárquica supondrá una circunstancia agravante

⁴² Convenio Colectivo de trabajo para las Empresas y Trabajadores de Transporte de Enfermos y Accidentados en Ambulancia de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Resolución de 26 de diciembre 2006

⁴³ Convenio colectivo de la empresa Finanzauto, S.A. Resolución de 11 de julio de 2012. BOE 29 mayo 2012, núm.177

⁴⁴ Convenio Colectivo de la empresa Autobar Spain, S.A.U. Resolución de 21 de septiembre de 2012. BOE 5 octubre 2012, núm. 240.

⁴⁵ Convenio Colectivo Regional para las Empresas de Comunicación del Sector de la Radio y la Televisión Local de Andalucía - Resolución de 3 de octubre 2011. BOE 19 octubre 2011, núm. 205

de aquella". Asimismo en el art. 56. Faltas muy graves, incluye el acoso moral como hecho constitutivo de falta muy grave, siendo sancionado este hecho según el art. 58 Sanciones, suspensión de empleo y sueldo de veintiún a sesenta días o despido con pérdida de todos los derechos .

Un segundo ejemplo que encontramos es el Convenio Colectivo gallego de Centros especiales de empleo⁴⁶ actualmente. En este caso, el Convenio Colectivo utiliza una definición en la cual engloba tanto el acoso sexual como el laboral, indicando a su vez que la graduación de estas faltas de acoso puede ser tipificada en falta leve, grave y muy grave. En el artículo 50. Acoso sexual y laboral del presente convenio, son definidos los comportamientos de carácter o connotación tanto sexual como de hostigamiento y vejación en el puesto de trabajo que son constituyentes de acoso sexual y laboral. Entre ellos se especifican como tales comportamientos los roces, palmaditas, chistes y comentarios sobre la apariencia física entre otros. De igual modo, especifica que tales actitudes pueden darse tanto entre compañeros como por parte de superior jerárquico. El convenio expone que las faltas derivadas de acoso podrán ser consideradas como leves, graves o muy graves en atención a los criterios que establece el convenio en el capítulo de faltas y sanciones, indicando que en el supuesto de que el actor de los hechos sea el empresario con alguno de los representantes de los trabajadores, el deber de comunicarlo a la autoridad laboral competente serán los representantes de los trabajadores.

Como tercer ejemplo encontramos el VII Convenio colectivo sectorial de ámbito estatal de las administraciones de loterías⁴⁷ en el cuál en el art. 57 tipifica de falta muy grave tanto el acoso sexual como el acoso moral y en el art.58 Sanciones disciplinarias, especifica que la concurrencia de acoso sexual o moral supondrá para la persona actora el despido disciplinario. También proporciona una definición sobre acoso moral en el trabajo en el art. 60 Acoso moral y sexual: *"se considera acoso moral toda conducta, práctica o comportamiento realizada de modo sistemático o recurrente en el seno de una relación de trabajo, que suponga directa o indirectamente un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador, al que se intenta someter emocional y psicológicamente de forma violenta u hostil, y que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral."*

⁴⁶ Convenio colectivo gallego de centros especiales de empleo. Resolución de 11 de junio 2010. DO. Galicia 22 julio 2010, núm. 139

⁴⁷ VII Convenio colectivo sectorial de ámbito estatal de las administraciones de loterías- Resolución de 23 de noviembre 2015, BOE 7 diciembre 2015, núm. 292.

Por último, el Convenio colectivo para peluquerías, institutos de belleza y gimnasios⁴⁸ en el cuál el acoso moral es constituyente de falta muy grave, según así lo especifica en el art. 35 Faltas muy graves y además menciona que está tipificado como delito en el código penal, del mismo modo que el acoso sexual y el acoso por razón de sexo. Las faltas muy graves están sancionadas con suspensión de empleo y sueldo de veinte a treinta días o despido con la pérdida de todos los derechos en la empresa. El convenio define el acoso moral en el art. 42 Definiciones de acoso sexual, moral y por razón de sexo, el cual lo señala los actos constitutivos de acoso moral en el trabajo del siguiente modo: “conductas y comportamientos entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas.” Cabe resaltar que para finalizar el art.47 anteriormente mencionado, se especifica que en el caso de que el acoso moral sea producido por un superior jerárquico, a la vez de ser constitutivo de falta muy grave, supondrá una circunstancia agravante.

c) Aquellos Convenios Colectivos que adoptan un enfoque preventivo.

En este caso, encontramos de interés el Convenio Colectivo estatal para las industrias extractivas, industrias del vidrio, industrias cerámicas, y para las del comercio exclusivista de los mismos materiales para los años 2014, 2015 y 2016⁴⁹. En el presente Convenio Colectivo, más concretamente en el art. 57.1, se define el acoso moral : “*se considera acoso moral toda conducta, práctica o comportamiento realizado de forma sistemática o recurrente en el tiempo, en el seno de una relación de trabajo, que suponga directa o indirectamente un menoscabo o atentado contra la dignidad de la persona, a la cual se intenta someter emocional y psicológicamente de forma intimidatoria, degradante, humillante, violenta u hostil y que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral del trabajador en sus funciones diarias*” . Además en el siguiente punto de este mismo artículo se establecen las medidas preventivas:” a) *Sensibilizar a la plantilla tanto respecto a la definición y formas de manifestación de los diferentes tipos de acoso, como en los procedimientos de actuación establecidos en el presente artículo para los casos en que este pudiera producirse.* El apartado 3 del artículo 57 al que nos estamos refiriendo, establece que las personas que se sientan acosadas podrán

⁴⁸ Convenio colectivo para peluquerías, institutos de belleza y gimnasios - Resolución de 17 de marzo 2015, BOE 31 marzo 2015, núm. 77.

⁴⁹ Convenio colectivo estatal para las industrias extractivas, industrias del vidrio, industrias cerámicas, y para las del comercio exclusivista de los mismos materiales para los años 2014, 2015 y 2016. Resolución de 21 de mayo de 2014. BOE 5 junio 2014, núm. 136.

ponerlo en conocimiento de la dirección de la empresa o del representante sindical, así como toda persona que tenga conocimiento de este hecho podrá formular la correspondiente denuncia.

También es destacable el Acuerdo regulador de Instituciones locales vascas, Udalhitz, personal funcionario y laboral.⁵⁰ Es de interés debido a que cuenta con un protocolo de actuación en casos de acoso moral en el trabajo. En el art. 128.4 Medidas de protección contra el acoso laboral, establece la el concepto de acoso moral de acuerdo con la definición de la Unión Europea : “ *todo comportamiento de carácter discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien una intrusión en la vida privada que atentan contra la dignidad de cualquier persona en el entorno laboral, ya sea por el desprestigio causado a la propia persona como por el descrédito al trabajo por ella desempeñado, de forma tal que se produzca un daño psíquico y/o físico a la persona* “.

En el artículo 129, se establece el protocolo de actuación en los casos de acoso moral, en el que consta un procedimiento formal encaminado a esclarecer mediante investigación la existencia o no de acoso laboral. El procedimiento detalla los pasos a seguir ante posibles situaciones de acoso moral, el primer paso es denunciar ante el responsable de Recursos Humanos la situación para ser trasladada a los representantes sindicales. La denuncia dará lugar a un expediente informativo con el fin de esclarecer los hechos denunciados por el que en un plazo de 30 días se indicará si existe o no indicios de acoso moral y las medidas de carácter disciplinarias o penales que deban adoptarse en el caso de demostrarse los hechos.

Otro ejemplo que encontramos es el Convenio colectivo del sector ocio educativo y animación sociocultural⁵¹, el cuál menciona en su art.34 Plan de Igualdad, la prevención del acoso exponiendo determinadas fases que deberán ser seguidas a la hora de llevar a cabo el plan de igualdad, en la que se encuentra en quinto y último lugar del plan la fase de seguimiento y evaluación en la que nombra que se creará una Comisión de igualdad cuyo objeto será revisar el equilibrio entre hombres y mujeres y la igualdad entre ambos sexos, con el fin de evaluar los resultados obtenidos y proponer nuevas acciones. En esta fase se especifica que también se llevará a cabo el proceso de denuncia en caso de acoso.

50 Acuerdo regulador para Instituciones locales vascas, Udalhitz. Resolución de 28 de abril de 2008. BO 2 diciembre de 2008.

⁵¹ Convenio colectivo del sector ocio educativo y animación sociocultural - Resolución de 3 de julio 2015. BOE 15 julio 2015, núm. 168.

Cabe mencionar que en el art.34 Plan de igualdad, anteriormente comentado, en ningún momento se especifica el tipo de acoso al que se refiere el artículo, a diferencia de convenios vistos anteriormente en los que se diferencia entre acoso sexual y moral. Sin embargo si encontramos en el art. 82 Acoso sexual y acoso moral, la definición de ambos conceptos, definiendo acoso moral como *“todas las conductas del titular, de los mandos o del resto de trabajadores y trabajadoras que, menospreciar dignidad personal, ejercen una violencia psicológica de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre una persona o personas en el lugar de trabajo.* La última mención al acoso moral la encontramos en el art. 96 Vigilancia de la Salud, en el cuál expresa que se prestará especial atención a las evaluaciones de riesgos de los factores de riesgo psicosociales, evaluando y valorando las situaciones de estrés y acoso moral.

Por último cabe resaltar que el convenio no tipifica en sí el acoso moral a diferencia del acoso sexual que si está sancionado con suspensión de sueldo y trabajo de dieciséis días a sesenta días o despido, siendo tipificado como falta muy grave. Sin embargo, si encontramos en el art.77 Faltas muy graves, que consta como hecho constitutivo de esta falta los malos tratos de palabra o de obra y la falta de respeto o consideración, tanto a los compañeros de trabajo como a los usuarios y usuarias de los servicios, por lo que el acoso moral necesita como requisito indispensable los malos tratos para que sea reconocido como acoso moral en el trabajo, el trabajador en este caso podría acogerse a este artículo y el actor de los hechos debería ser igualmente sancionado que en la situación de acoso sexual.

Por último, el V Convenio colectivo estatal para las empresas de gestión y mediación inmobiliaria⁵² refleja que el acoso moral constituye una falta muy grave, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 49 Graduación de las faltas, al mismo tiempo que establece la graduación de la falta, define el concepto de *mobbing* como *“comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de una violencia psicológica extrema de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sea cual sea la forma de expresión de las situaciones de acoso”.* En este caso, la sanción correspondiente por cometer falta muy grave es la suspensión de empleo y sueldo de catorce días a un mes, traslado a centro de trabajo de localidad distinta durante un período de hasta un año y despido disciplinario.

⁵² V Convenio colectivo estatal para las empresas de gestión y mediación inmobiliaria. - Resolución de 28 de abril 2014, BOE 13 mayo 2014, núm. 116.

En cuanto a las medidas preventivas, este convenio en el art. 72 Protocolo de actuación ante situaciones de acoso sexual, por razón de sexo y acoso moral, establece que el protocolo de actuación tiene como finalidad establecer un procedimiento de evaluación y prevención en caso de que se considere que algún trabajador pueda sufrir acoso moral en el trabajo. Se indica que la actuación comenzará por dar conocimiento de la situación a una persona de la dirección de la empresa, seguido de la adopción de medidas cautelares para impedir la continuidad de la situación de acoso. La empresa deberá abrir un expediente informativo y averiguar los hechos, así como realizar una audiencia con las personas implicadas para esclarecer los hechos acontecidos. Finalmente, si el acoso moral en el trabajo es demostrado, la parte actora será sancionada y en el caso de ser superior jerárquico se agravará la sanción.

6. Conclusiones

Para finalizar y a modo de conclusión, a lo largo del tiempo los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo ha ido cobrando más importancia, pasando de un enfoque meramente reparador a un enfoque preventivo.

Los riesgos psicosociales producen consecuencias gravemente perjudiciales para los trabajadores y este hecho ha sensibilizado a la población debido a sus terribles consecuencias que día tras día podemos escuchar en los medios de comunicación, como por ejemplo el suicidio. Los riesgos psicosociales más mencionados son el acoso moral en el trabajo y el acoso sexual, mientras que otros como el síndrome de *burnout* son menos populares y desconocidos incluso para el propio trabajador que lo está sufriendo al ser habitualmente confundido con otros riesgos psicosociales.

Cabe destacar la importancia de que las organizaciones promuevan un entorno psicosocial favorable para el trabajador, realizando cambios en la cultura organizacional. Los riesgos psicosociales dependen de otros factores como se ha explicado a lo largo del trabajo, por ello su gestión puede resultar compleja y los resultados se obtienen a largo plazo.

Los puestos de trabajo en los cuales los empleados son sometidos a sobrecarga de trabajo o a frecuentes presiones temporales causan frecuentemente estrés laboral. En cambio el tener un mayor control de la tarea, permitiendo al trabajador realizar variedad de tareas u opinar sobre su trabajo y el modo de organizarlo, puede reducir el

estrés. Mantener el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral también supone un factor importante, por ello se deben realizar ajustes para mejorar este aspecto.

Tal y como se ha abordado en el trabajo, en España todavía no existe una legislación específica en cuanto al acoso moral en el trabajo, por ello se hace evidente después de este análisis que es necesario una regulación normativa sobre el acoso moral en el trabajo en la cual se incluya el concepto *mobbing* y las conductas que constituyen este tipo de acoso. Debido al carácter de lesión múltiple se ampara en diferentes preceptos como hemos podido ver a lo largo del trabajo sin que exista una definición legal del concepto.

En cuanto a las sentencias analizadas, es posible aplicar el régimen normativo para dar solución a las situaciones de persecución, maltrato o acoso laboral que se pueden producir. Sin embargo, la dificultad en la hora de probar los hechos en este tipo de acoso puede conducir que a la víctima no se le reconozca la situación de hostigamiento que está atravesando.

Por último, a modo de conclusión, resaltar la importancia de prevenir las situaciones de acoso moral en el trabajo, estableciendo programas para incorporar a los empleados a los puestos, fomentando el trabajo en equipo y no la rivalidad, evitando premiar a un empleado por encima del resto de compañeros y orientando a alcanzar metas comunes. También tienen un papel importante los sindicatos y representantes de los trabajadores, ya que cuando un trabajador empieza a manifestar los primeros síntomas del síndrome y sean evaluados los daños tanto psicológicos como físicos, los sindicatos, representantes de los trabajadores o un superior de la organización deben mediar ante la situación e intentar encontrar una solución antes de que los daños sean más graves. De igual modo, deben colaborar y ayudar a la víctima a la hora de presentar la debida demanda por acoso moral en el trabajo.

7. Bibliografía

OIT Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT; 1986.

Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.

Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. I. En S.Leka & T. Cox (Eds.), *The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF* (pág. 17-36). Nottingham: I-WHO.

Minztberg, H. Structure in fives: designing effective organizations. Englewood Cliff,N.J.: Prentice Hall; 1993

Salanova, M. (2009) ,*Psicología de la salud ocupacional* , Madrid, Editorial Síntesis, pág. 31

NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o « burnout » (I): definición y proceso de generación, INHST, 2005, pág. 3.

NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o « burnout » (I): definición y proceso de generación, INHST, 2005, pág. 2.

NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición, INSHT, pág.2.

OIT. La lucha contra el acoso sexual en el Trabajo. Madrid: INSHT (1995)

Leymann, H., *Mobbing. La persécution au travail*, Ed. Seuil, Paris, 1996, p 10.

Hirigoyen M.F. «*EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO Distinguir lo verdadero de lo falso*». Ed. Paidós, Barcelona 2001

Guía de factores psicosociales, nº7 Factores Ergonómicos y Psicosociales p.9.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP:854, 2009,p.2

Salud de los Trabajadores / Volumen 16 Nº 1 / *Enero-Junio 2008*

COLLADO, L.: «Concepto, calificación jurídica y tipología del acoso moral en el trabajo (– mobbing –). Diferencias con otras figuras afines»

"Perfil De La Víctima Del Acoso Laboral | El Mobbing". Elmobbing.com. N.p., 2016.
González de Rivera, J. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). *Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT* (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (versión española). Psiquis, pág. 59-69.

NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing (1998)

Convención: Carta Social Europea (Revisada), CDE, 1996". Whatconvention.org.

Informe sobre acoso moral en el lugar de trabajo. Parlamento Europeo. 2001. P 7

REGLAMENTO (CE, EURATOM) No 723/2004 DEL CONSEJO de 22 de marzo de 2004 por el que se modifica el Estatuto de los funcionarios de las Comunidades Europeas y el régimen aplicable a otros agentes de las Comunidades Europeas.